



La guía del consumidor residencial para la reestructuración del servicio eléctrico



Illinois Electric Service Customer Choice and Rate Relief Law of 1997 (Ley sobre Opciones de Clientes y Recursos de Tarifas del Servicio Eléctrico de Illinois de 1997) reestructura la industria del servicio eléctrico del estado para ofrecer nuevas opciones a los clientes y crear un mercado competitivo.

Al igual que usted elige otros productos y servicios, los clientes residenciales de las compañías de servicio eléctrico domiciliario propiedad de inversionistas de Illinois podrán elegir un proveedor de energía eléctrica a partir de mayo de 2002.

CÓMO COMPRENDER EL PROCESO DE REESTRUCTURACIÓN DEL SERVICIO ELÉCTRICO



PARA RECIBIR ELECTRICIDAD, EXISTEN TRES PASOS

entrega de electricidad a su hogar

DISTRIBUCIÓN



envío de electricidad de alto voltaje a los puntos de distribución

TRANSMISIÓN



producción de electricidad

GENERACIÓN



Illinois está creando un competitivo mercado para el servicio eléctrico por medio de un proceso en fases. Durante 1998, el primer año de implementación de la ley, muchos clientes residenciales de las compañías de servicio eléctrico domiciliario propiedad de inversionistas de Illinois recibieron una reducción en las tarifas. Los clientes no residenciales adquirieron elegibilidad para la opción en 1999 y 2000.

Los clientes residenciales de compañías de servicio eléctrico podrán elegir su proveedor de energía eléctrica a partir del 1º de mayo de 2002. Ahora, usted puede elegir su proveedor de energía eléctrica —la compañía que le proporciona la *generación* de su electricidad. La venta de electricidad estará a cargo de su compañía de servicio eléctrico domiciliario actual, así como de otras compañías de servicio domiciliario y proveedores de electricidad minoristas alternativos (ARES). Sin embargo, a menos que usted elija otra opción, su compañía de servicio domiciliario actual continuará manejando los tres pasos, y usted continuará pagando las mismas tarifas.

La entrega de su electricidad continuará sin modificaciones. Su compañía de servicio eléctrico domiciliario continuará siendo responsable de proporcionar electricidad y

ofrecer un servicio de entrega confiable, aun cuando usted elija un nuevo proveedor. Si usted cambia de proveedor, pagará un cargo por servicio de entrega a su compañía actual por la entrega de la electricidad.

El mismo confiable servicio. Las fuentes de generación pueden variar, pero el modo en que usted recibe la electricidad será exactamente el mismo. Ya sea que adquiera la electricidad a la compañía de servicio domiciliario o a un nuevo proveedor, su electricidad será proporcionada de forma igualmente confiable. Las compañías de servicios domiciliarios y no domiciliarios entregan energía a la red en forma proporcional a la cantidad total de clientes y a la demanda de dichos clientes. A través de esta red, la electricidad fluye de numerosos proveedores hasta llegar a diversos puntos de distribución, como su hogar.

A quién llamar cuando se interrumpe el suministro de electricidad. Cuando alguna tormenta u otras circunstancias provocan una escasez de suministro, usted debe llamar a la misma compañía que siempre llamó —su compañía de servicio eléctrico domiciliario— dado que ella continúa siendo responsable de mantener el cableado y de entregarle la electricidad.

LA ENERGÍA DE SU ELECCIÓN

Ahora es posible optar. La reestructuración del servicio eléctrico permite a los consumidores elegir quién genera su electricidad: la compañía de servicio eléctrico domiciliario actual u otro proveedor. Usted puede elegir la compañía que provee la generación de su electricidad sobre la base de sus propias necesidades y preferencias. Estas consideraciones

pueden incluir cómo o dónde se produce la electricidad,

beneficios económicos o ambientales, el precio más bajo, el costo total o la mejor combinación de precios, servicios e incentivos.

Dedique el tiempo necesario para informarse sobre las opciones de electricidad para que pueda tomar una decisión

informada cuando los proveedores estén disponibles en su zona.

No es necesario cambiar. Usted puede optar por cambiar de proveedor o bien por no hacer ningún cambio y continuar con su compañía de servicio eléctrico domiciliario actual. Si usted no elige un nuevo proveedor, continuará recibiendo la energía de su compañía de servicio eléctrico domiciliario actual y seguirá pagando las mismas

tarifas. Independientemente de cuál compañía usted elija para generar su electricidad, su compañía actual continuará siendo responsable de entregar su electricidad y ofrecerle un servicio de entrega confiable.

Cómo cambiar de proveedor de energía eléctrica.

A partir del 1° de mayo de 2002, usted puede elegir un proveedor en cualquier momento. Una vez que usted firme un contrato con otro proveedor, el nuevo proveedor notificará a su compañía de servicio eléctrico domiciliario actual. Ésta, a su vez, enviará a usted una confirmación del traspaso. Aun cuando usted elija otro proveedor, su compañía de servicio eléctrico actual continuará siendo responsable de entregar su electricidad y ofrecerle un servicio de entrega confiable. Su compañía actual no puede discriminar sobre la base de quién provee su generación. La Illinois Commerce Commission debe analizar y aprobar los cargos, términos y condiciones del servicio de entrega.

Las cooperativas eléctricas y los sistemas municipales pueden optar por ingresar al mercado competitivo para ofrecer la opción a sus clientes, pero no tienen la obligación de participar.



CÓMO ELEGIR SUS FUENTES DE ENERGÍA

Para generar electricidad, se utilizan recursos carboníferos, hídricos, gasíferos naturales, nucleares, petrolíferos, solares, eólicos y de otra naturaleza. Si a usted le interesa adquirir una energía apta para el medio ambiente, pregunte a los proveedores qué porcentaje de su combinación de energía es generada por recursos renovables. Como parte del proceso de facturación, los proveedores de energía eléctrica también deben incluir, en forma trimestral, las fuentes de electricidad conocidas y las cantidades de emisiones de dióxido de carbono, óxido nitroso, dióxido sulfúrico y desechos nucleares atribuibles a las fuentes de electricidad conocidas.



CÓMO ADQUIRIR SU ELECTRICIDAD

Conozca sus opciones.

- Usted puede continuar con su compañía de servicio domiciliario actual como un cliente *unificado*. Es decir, su compañía de servicio domiciliario actual se hará cargo de la generación, la transmisión y la distribución de su electricidad.
- Usted puede optar por ser un cliente de *servicios de entrega*. En ese carácter, usted puede optar por otra compañía de servicio domiciliario de Illinois o por un proveedor ARES.

¿Quiénes pueden comercializar la electricidad?

- *Proveedores de electricidad minoristas alternativos* (ARES), quienes pueden ofrecer una variedad de servicios
- *Compañías de servicio eléctrico domiciliario de Illinois*, que venden fuera de sus zonas de servicio
- *Integradores*, o compradores en grupos, pueden ofrecer la manera de adquirir electricidad a granel para aumentar el poder adquisitivo de sus compradores

La opción de elegir la energía eléctrica requiere un tiempo de desarrollo. Tal vez pase un tiempo antes de que otros proveedores de electricidad traten de obtenerlo como cliente. Tómese el tiempo necesario para informarse sobre el proceso, sus opciones, y quiénes están certificados por la Illinois Commerce Commission para vender electricidad en Illinois.

Ahorros de dinero. Conozca sus opciones para ahorrar dinero. Para cambiar de proveedor, es necesario que compare precios y cargos.

SU CUENTA DE ELECTRICIDAD

Cambios en su facturación. Si usted opta por otro proveedor, debe esperar cambios en el modo de facturación. Es posible que reciba una cuenta del nuevo proveedor, o tal vez reciba cuentas separadas —una del proveedor de energía eléctrica y otra de la compañía de servicio domiciliario que entrega la electricidad a su hogar. Los cargos de una cuenta de electricidad pueden ser los siguientes:

- Cargo de generación* por producir electricidad
- Cargo de transmisión* por transportar la electricidad desde la fuente de generación hasta la compañía de servicio domiciliario local
- Cargo de servicio de entrega* por el servicio provisto por la compañía de servicio eléctrico domiciliario para mantener los sistemas de transmisión y distribución en funcionamiento para que los clientes puedan recibir servicio eléctrico

Cargo de transición por los costos incurridos por la compañía de servicio domiciliario antes de la reestructuración, que pueden ser aplicados durante todo el período del cargo de transición (hasta diciembre de 2006)

Cargo de cliente, un cargo de servicio básico para cubrir parcialmente los costos de facturación, lectura de medidor, equipos y mantenimiento de línea de servicio.

TÉRMINOS CLAVE

Integrador. Entidad que agrupa a clientes para adquirir electricidad a granel y así aumentar su poder adquisitivo. Los integradores facilitan la venta de energía, pero generalmente no son vendedores. Los integradores son definidos como proveedores ARES únicamente cuando *venden electricidad*.

Proveedores de electricidad minoristas alternativos (ARES). Toda persona, corporación, generador, agente, comerciante, integrador u otra entidad certificada por la ICC que *vende electricidad* a clientes.

Servicio unificado. Servicio completo, que incluye generación, transmisión y distribución.

Servicios de entrega. Servicios provistos por la compañía de servicio eléctrico domiciliario, que incluyen la medición normalizada y la facturación necesarias para la entrega de energía a los clientes.

Distribución. Uso de cableado de parte de la compañía de servicio domiciliario local para entregar electricidad a un hogar. Estos servicios incluyen la medición normalizada.

Compañía de servicio eléctrico domiciliario. Entidad que provee generación de energía eléctrica y servicios de entrega en una zona de servicio local y también puede vender servicios de generación a clientes en el territorio de otras compañías de servicio eléctrico domiciliario.

Generación. Acto de utilizar combustibles, como energía fósil, nuclear o renovable, para producir electricidad.

Cargo de transición. El cargo de transición cubre los costos incurridos por la compañía de servicio domiciliario local antes de la reestructuración, y puede ser aplicado durante todo el período del cargo de transición (hasta diciembre de 2006).

Transmisión. La entrega de electricidad desde un establecimiento generador hasta el establecimiento de la compañía de servicio domiciliario local, típicamente a través de líneas de alimentación de alto voltaje.

RESGUARDOS DE SU SERVICIO

El nuevo sistema contiene resguardos para proteger a los clientes. Cuando se aprobó la Ley sobre Opciones de Clientes y Recursos de Tarifas del Servicio Eléctrico de Illinois, la Asamblea General de Illinois incluyó varios resguardos para proteger a consumidores como usted por medio de la reestructuración del servicio eléctrico.

- Antes de efectuar el traspaso de un cliente de otro proveedor a su servicio, los proveedores de electricidad deben obtener del cliente su autorización por escrito, número de cuenta y número de medidor.
- Los materiales de comercialización que den a conocer precios, términos y condiciones de los productos o servicios ofrecidos o vendidos a un cliente deben tener absoluta corrección.
- Los proveedores ARES deben ser certificados por la ICC. La compañía de servicio domiciliario y la ICC puede proporcionarle listas de proveedores. Consulte el sitio web de la ICC, www.icc.state.il.us/pluginillinois
- La ICC monitorizará el mercado y publicará los nombres de las compañías que no ofrezcan servicio conforme a los términos de sus contratos.
- Si un proveedor de electricidad o una compañía de servicio domiciliario local se abstiene de proporcionar el servicio comprometido, la ley permite a usted presentar una queja ante la ICC (800) 524-0795 y/o el Procurador General de Illinois (800) 386-5438 (norte de Illinois) o (800) 243-0618 (centro o sur de Illinois).

SUS DERECHOS COMO CLIENTE

La ley garantiza sus derechos como cliente durante todo el proceso de reestructuración.

Traspaso no autorizado de parte del proveedor.

La ley prohíbe el traspaso de clientes sin autorización por escrito.

Términos de servicio. Antes de comenzar a proveer el servicio, un proveedor debe proporcionar una declaración donde se detallan los cargos, la duración del contrato, el proceso para la notificación relativa a cambios de términos de servicio, y un número de llamadas sin cargo.

Acceso a datos de facturación. Los clientes o los agentes autorizados tienen derecho a obtener los datos correspondientes a su facturación o su consumo de parte de su compañía de servicio eléctrico domiciliario actual mediante solicitud, aunque tal vez deba pagarse un cargo razonable.

Centro de llamadas para servicio a clientes:

Todas las compañías de servicio eléctrico domiciliario y los proveedores alternativos deben ofrecer un centro de llamadas para servicio a clientes en el cual los consumidores puedan recibir asistencia e información.

La Ley sobre Fraude a Consumidores y Prácticas de Negocios Engañosas faculta a los consumidores a registrar una queja relativa a su proveedor de servicio eléctrico comunicándose con el Procurador General al (800) 386-5438 en Chicago (norte de Illinois) o al (800) 243-0618 en Springfield (centro o sur de Illinois). Asimismo, los clientes pueden presentar una queja ante la Illinois Commerce Commission al (800) 524-0795.

CÓMO TOMAR UNA DECISIÓN INFORMADA

Determine cuáles son sus necesidades en cuanto a electricidad

Tenga en cuenta la siguiente información respecto a su consumo de electricidad:

- Revise las cuentas de electricidad correspondientes al año pasado. Las tarifas y el uso pueden variar a lo largo de un período de 12 meses.
- ¿Cuánta energía consumió el año pasado?
- ¿Qué tarifas paga por su servicio eléctrico? ¿Cambian las tarifas según el momento del día o del año?
- Si usted no conoce los términos y condiciones de su compañía de servicio domiciliario actual, solicítele un folleto de información para clientes.

Analice las opciones de proveedores

- Usted puede continuar con su compañía de servicio domiciliario actual como un cliente unificado. Es decir, su compañía de servicio domiciliario se hará cargo de la generación, la transmisión y la distribución de su electricidad.
- Usted puede optar por ser un cliente de servicios de entrega. En ese carácter, usted puede optar por otra compañía de servicio domiciliario de Illinois o por un proveedor de electricidad minorista alternativo (ARES).

LISTA DE VERIFICACIÓN PARA ELEGIR UN PROVEEDOR

- ¿Otorgó la ICC al proveedor un certificado de autoridad de servicio?
- ¿Cuál es la duración del contrato? ¿Cuáles son los términos del contrato?
- ¿Permanecerá el precio ofrecido por el proveedor invariable durante toda la duración del contrato?
- ¿Se aplica una sanción por cancelar un contrato antes de que venza su plazo? ¿Qué pasos debe dar usted para cambiar de proveedor?
- ¿Existen restricciones en cuanto a cuánta electricidad se puede consumir y cuándo consumirla?
- ¿Es el precio por kilovatio-hora del proveedor el único cargo, o también se aplican otros cargos?
- ¿Existe una tarifa de servicio básico o limitado más económica?
- ¿Cómo se le facturará el servicio? ¿Quién le proporciona la cuenta (o cuentas)? ¿Ofrece el proveedor un plan de facturación (facturación por presupuesto o pago diferido)?
- Si la cuenta no es proporcionada por la compañía de servicio domiciliario, ¿se le enviarán las notificaciones exigidas por la ley (desconexión, corte de árboles, reclamos, etc.)?
- ¿Qué combustibles se utilizarán para generar la energía? ¿Cómo afectan las fuentes de energía del proveedor el medio ambiente?
- ¿Existe algún servicio a clientes, programa de ahorro de energía u otro incentivo?

www.icc.state.il.us/pluginillinois



Para obtener una lista de los

proveedores certificados y

obtener más información

sobre sus derechos, riesgos

y responsabilidades, visite

el sitio web de la Illinois

Commerce Commission en

www.icc.state.il.us/pluginillinois

Si desea un folleto adicional,

llame sin cargo a la Illinois

Commerce Commission

al (877) 758-4464 o

(800) 858-9277 (TTY).



Illinois Commerce Commission
527 East Capitol Avenue
Springfield, Illinois 62701

Dedique el tiempo necesario para informarse sobre las opciones de electricidad para que pueda tomar una decisión informada cuando los proveedores estén disponibles en su zona.

